視覚障がい者関係相談事例

No	トラブル相談内容	解決方法及びアドバイス内容
1	支援者に依頼して、新規購入のパソコンに視覚障害者向け各種ソフトをインストールして貰ったが、電源を投入するとピーピー音がして、明らかに異常	Windows Update を正常に終了させなかったのが根本原因と思われ、複数のトラブルを確認したため、工場出荷状態に戻すべきと判断し、一式を預かってセンターでインストール作業を行い、納品した。その後も、操作に関する質問がたくさんあり、電話とメールで対応し、継続中。
2	高知システムの視覚障害者向けソフト「マイファイル」を使っているが、更新日時欄に「年月日」は表示されるものの「時刻」が表示されない	タイトル行で、項目間にマウスをポイントし、ドラッグすればＯＫと返答し解決した（たまたま弱視レベルであり、何とか画面が読める為、操作が可能であった)。
3	パソコンを購入したいが、視覚障害者仲間から「キーボードの選択は注意せよ」と言われたが、注意点は？	点字入力をするなら 6 点入力が可能なキーボードが必要だが、しないなら一般的なキーボードで問題ないと返答した。
4	新潟大学の講演会（6 月 23 日開催　第 22 回視覚障害リハビリテーション研究発表大会）がネットに公開されているので、録画して貰えないかとの依頼あり。相談者のネット環境が悪く（通信速度が遅い）音声がブツブツ切れてしまうため。	講演会事務局で案内していた録画ソフトをセンターパソコンにインストールしたが、10 分間の録画までは無料版で可能なるもそれを超えると有償版にする必要がある由。もともと、講演開始の 1 時間前に入った依頼であり、他の方法を考える余裕が無く、断念した。
5	視覚障害者　デスクトップパソコンの不具合があちこちに出て来たので、クリーンインストールをして欲しい	クリーンインストールして納品した
6	視覚障害者　「IE が何とか」との相談であるが「何とか」の部分が電話では当方が理解出来ず、訪問した	google の検索フィールドで「隠しフィールドの選択」と読み上げる。スクリーンリーダーを使っている場合は google インスタント検索はオフにする必要がありそうで、高知システムに聞いていただく事にした。
7	視覚障害者　白馬村の町内報が電子板で公開されたがウェブアクセシビリティに疑問を感じるが意見を聞かせて欲しい。①Tab で操作ができない、②高知システムの音声読み上げに対応しているのだろうか？	フラッシュプレイヤーを使っており、①についてはアクセシビリティ対応についても情報が載っていたので紹介した。②については高知システムにも問い合わせていただくよう案内した
8	視覚障害者　しばらく前からＩＥ画面上の google 検索画面で、TAB で項目を送る際、カーソルが画面の上の方でぐるぐる廻ってしまい、下の項目にお	google がアクセシビリティ配慮のページを別に用意している事が分かり google ページをそれに変更して解決した。因にＵＲＬは ttp://www.google.com/accessibility/labs/search/

	りてこない	
9	視覚障害者　ノートパソコンでアプリのフリーズが続くためシステムの復元を行ったところ Windows7 が立ち上がらなくなった。F8 連打でセーフモードに入るが、立ち上がれず、東芝とのやりとりの中で「工場出荷状態に戻す」事になったが細かな操作が分からない	本人がこの操作を実施するのは初めてであり、その後の WindowsUpdate 以後の作業まで含めてその都度電話での問い合わせが相次ぎ、足掛け 10 時間がかりで電話サポートした
10	高知システムの視覚障害者用ソフト My Mail で、メールに添付した添付ファイルが、いつの間にか送信済みフォルダのメールから消えてしまう。	My Mail の問題以外考えられず、直接問い合わせていただくように案内した。
11	視覚障害者からの相談で、ホームページ上に、「バシャールを活かす５つのステップ.mp3」ファイルをダウンロードできると書かれているが、読み上げて貰えず、何処をクリックしたら良いのか分からない。	申し込みを行うと申込者にダウンロード案内がメールで届く仕組みであったため、当センターで申し込みのみ代行し、その後のダウンロードは本人が実行した。
12	視覚障害者であるが、Windows8 を 8.1 にアップデートしようとして始めた作業で、途中から操作がわからなくなった。	預かり、事業所内で 8.1 にアップグレードを継続したが、不具合が発生した。この時点で既に「工場出荷状態に戻す処理」が不能になっていたため、法人所有の Windows8 をインストールして納品した。Windows8.1 へのアップグレードはしばらく見合わせることになった。
13	視覚障害者の父が使っていたパソコンを譲り受けたが、自動的にしゃべりだすので、これを止めたい。	PC-Talker が入っている模様。本人には不要とのことで、プログラムのアンインストールを案内した。
14	視覚障害者であるが、友人に音楽ソフト「MUSE（ミューズ）」をダウンロードしてもらい、その説明書を Mymail3 の添付ファイルで受信したが開き方が分からない。	Muse の取扱説明書をネット上で探して持参した。また、後日それに関連した質問があり、再度訪問した。
15	（視覚障害者）音楽作成ソフト Muse の使い方に関する相談あり	ネット上に掲示されている説明書上で調べられる範囲はメールで連絡したが、「それ以上は自分で」と話した

16	（視覚障害者）印刷で黒色が出なくなったため、インクカートリッジを新品に交換したが状況が変わらない、また、インクがアッと言うまに減る。	訪問して、プリンター単体でパターン印刷とヘッドクリーニングを試したが全く作動せず。少なくとも操作ミス等では無く故障と判断し、メーカー修理をお勧めした。最終的には新規購入を選んだ模様。
17	（視覚障害者）パソコンの新規購入に当たり、視覚障害者支援をしている高知システムから３機種提案を受けたが、スペック的にどれが良いかとの質問あり	価格価値も考慮して、個人的な意見を伝えた
18	パソ研のからの依頼。佐久の（視覚障害者）がパソコンを購入し使い始めたが、自分が電話でサポート出来るレベルに至っていないので、初歩を教える教室等を案内して欲しいとの事。	パソコンを購入して、いきなり高知システムソフトを使おうとした模様で、操作の基本を全く知らない事が確認出来た。既に、これまでも佐久市障害者支援センターの無料のパソコン教室にも通ったようであるが、先生との相性が良く無かった模様。そこで、上田地域のボランティア団体を当たってみたが対応は難しいとの結論に至った。そのため、もう一度佐久市障害者支援センターにお世話になるのがベストと話した。
19	（視覚障害者）新規購入したＵＳＢスピーカーとヘッドホンから音が出ない。リカバリディスクも作って欲しい	音が出ない件は設定を変えて解決したが、リカバリディスクの作成は時間がかかるためパソコンを預かって作成して納品した。後日マイクが繋がらないとの事で再訪問したが、その結果マイクの断線が確認された。さらに、無線ＬＡＮのパスワード設定がされていないことが判明したが無線ルーターは BUFFALO の旧型だったため、検討の結果、新品を代理購入して設置してパソコン 2 台に無線ＬＡＮ設定を行った。
20	視覚障害者用メーラーMyMailⅢで「返事を書く」とすると、宛先に自分のアドレスが入ってしまうケースがあるがどういう事か？	MyMailⅢ固有の問題の為、開発元の高知システム開発への質問をお勧めした
21	パソコンは使っているが視覚障害でピンポイントしか見えず、更に進行もしているので、今後は Windows7 環境で音声読み上げソフトを使いたい	諏訪市役所で助成金の確認をするようアドバイスし、準備ができたら連絡いただいて訪問支援することにした
22	（視覚障害者）一時的に友人に自分の PC-Talker インストール済みのパソコンを貸したいが、音声読み上げする高知システム関連のソフトは（先方では邪魔になるので）全てアンインストールする必要があるか？	アンインストールする必要はなく、PC-Talker を止める操作を伝えるだけで良いと案内した

23	（視覚障害者）ユーチューブに自分の作曲作品をアップするに当たり、生年月日入力したいが月の入力ができずアカウント登録ができない。	電話で案内したがその後何回も電話があり、一部はメールで案内した
24	（視覚障害者）網膜色素変性症の仲間の集まりがあるので、その方達向けにパソコン／タブレットについて説明して欲しい（使い方・音声ソフト・出張サポート・費用等）	6/30 に開催される佐久市の集まりで説明した。（その後、7/22 松本で開催される集まりにも出かけることになった）
25	（視覚障害者）不要なセキュリティソフト「avast」をアンインストールしたいが、音声読み上げして貰えない部分があって、自分ではできない	訪問してアンインストール作業を行った
26	（視覚障害者）MediaPlayer に取り込んだCDデータを別パソコンに引っ越ししたいがどうすればよいか？	電話で案内した
27	（視覚障害者）現在は Windows Xp。新しいパソコンを購入して Windows7 に乗り換えたいので、高知システムアプリのインストールとデータの引っ越しを頼みたい。	機材が揃ったところで改めて連絡をいただき、機材一式預かって多岐にわたる作業を行った. その後、もう 1 台の Xp パソコンの乗り換えも依頼され、同様に対応した。
28	（視覚障害者）以前に当センターが支援してクリーンインストールしたパソコンを、実家に持ち込んだところ、以前は問題が無かったネット接続が出来なくなったが、これは何故か？	現住所と実家とでプロバイダー契約は 1 契約で共用している中、現住所側は aDSL から光にサービス内容を変更したが実家側は aDSL モデムのままだったためと判明した
29	（視覚障害者）以前から、「佐久市に来る用があったら立ち寄って色々と教えて欲しい」と言われており、今回別件もあり、訪問した	諸々の質問に答えた
30	（視覚障害者）以前に設定して納品したパソコンの日本語入力で ATOK が機能していない模様、また、intel〇〇のメッセージが読み上げられるが、どう対応して良いか分からない	ATOK 機能については前回の設定では不十分だったため再設定した。また intel〇〇については intel Manageability Engine firmware recovery agent から表示されているため、該プログラムを削除を試みたが失敗した。そのため、この件については諦めていただいた。
31	（視覚障害者）視覚障害者向けの家電製品展があると聞いたが教えて欲しい	ネット上に昨年の「サイトワールド 2013」が 11 月 1 日から 3 日で開催されており、「もうしばらくしたらネット上に掲示されると思う」と返答した

32	（視覚障害者）Win Xp から新規購入した 8.1 に乗り換えたいので、データの引っ越しを頼みたい	預かって、メール関連を含め引っ越しして納品した。
33	（視覚障害者）CD-RW のフォーマットとは何ですか？	教科書的な説明をした
34	（視覚障害者）プリンターが動かない	電源が入らず、プリンター本体の故障だった。古い機器でメーカー修理もできず新品購入を勧めたが、スキャナーを使いたい為、プリンターの複合機が必要で、高知システムの My read7 との相性を確認して代理購入して納品した。
35	（視覚障害者）プリンター EPSON　PMA900 の件。古いプリンターの為、Windows8.1 用ドライバーはサイトからダウンロード要だが、そのダウンロードがうまくいかず困っている。	ドライバーを、当方でダウンロードしてメール添付で送付し、自分で実行していただく事にした。ダウンロード出来なかった原因は不明で、今後訪問するチャンスがあったらその時に確認する事にした。
36	（視覚障害者）ナムロックとは、何でしょうか？	教科書的な説明をした
37	（視覚障害者）セキュリティソフト　フレッツウィルスクリアがダウンロードできないネット接続の問題か？	ダウンロードは出来ていたが、その確認方法を知らなった。拡大鏡ズームテキストを使っており、Window 表示の全体像が捉え難かったこともある。
38	（視覚障害者）細かな点を種々教えて欲しいとのことで、今回別件のサポートとセットで訪問した	パソコン操作の基本をはじめとして、諸々の質問に答えた
39	（視覚障害者）日本語モードと英字モードの切り替えがうまくいかなくなった	原因が分からず、「システムの復元」で正常に戻せた
40	（視覚障害者）高知システムの My Word Ⅴのページ設定はできるが、office Word のページ設定が分からない	訪問して案内した
41	（視覚障害者）サーチエイドが起動しない他 4 点ほどサポートが欲しい	訪問して対応した
42	Craving Explorer というソフトを使ってユーチューブのサイトから音楽をダウンロードしているが、「ダウンロード」のボタンが消えてしまったので、これを復活したい。	視覚障害であり、訪問した。当日は該ソフトの再インストールを試みるも復活できず、持ち帰った。該ソフトが保有している固有ファイルを探し出し、これを消去して再インストールしたところ復活できたので納品した。

43	ノートパソコンに複数のトラブルがあり、クリーンインストールしたい。	視覚障害者でもあり預かって Windows を工場出荷状態に戻し、WindowsUpdate の実施と視覚障碍者用の高知システムソフト 9 種類をインストールして納品した。また、納品時に無線ＬＡＮの」設定を行い、各種ソフトが問題なく作動することを確認した。。
44	ここにきて、急にネット接続（aDSL）に３～９分かかるようになったが何か異常があるのか？	視覚障碍者のため訪問した。4 時間ほどかけて調査したが、その中では再現できず様子見にさせていただいた。（後日連絡があり、やはりクリーンインストールが必要なため、7 月初に当方で対応することになった）
45	音声読み上げソフトをマスターして、前の職場に復職したい	前の職場の協力で、音声読み上げソフト Jaws のマスターに取り組んだ。当センターは、パソコンとネット接続環境等、環境整備の支援を行ったが、復職に向けては未だ未だ課題が多く残っており、継続的な支援が必要である。
46	音声読み上げソフトとして、PC-talker と Jaws の双方を使いたいが、パソコンの選択で困っている。特に、パソコンによって特殊キーが独自機能に割り当てられているケースもあると聞くので。	センター所有の（余計な機能が少ない）パソコン上に、その 2 種類のソフトをインストールして試してみていただいた。その結果、課題が発見され、メーカーに問い合わせ中。
47	パソコンを起動すると Windows のエラー画面が表示されている（パソコンの電源を切るときは、強制終了することがある由）。	1.Windows7 の修復を行い、パソコンの正常起動を確認。 2.音声ソフト、AOK メニューの動作確認。 3.音声ソフト PC トーカーの動作確認と操作の確認。 4.プリンターの実印刷の削除。 5.高知システムソフトの未更新を完了。 6.シャットダウンとスリープの操作指導
48	Craving Explorer というソフトを使ってユーチューブのサイトから音楽をダウンロードしているが、「ダウンロード」のボタンが消えてしまったので、これを復活したい。	視覚障害であり、訪問した。当日は該ソフトの再インストールを試みるも復活できず、持ち帰った。該ソフトが保有している固有ファイルを探し出し、これを消去して再インストールしたところ復活できたので納品した。
49	ノートパソコンに複数のトラブルがあり、クリーンインストールしたい。	視覚障害者でもあり預かって Windows を工場出荷状態に戻し、WindowsUpdate の実施と視覚障碍者用の高知システムソフト 9 種類をインストールして納品した。また、納品時に無線ＬＡＮの」設定を行い、各種ソフトが問題なく作動することを確認した。
50	ここにきて、急にネット接続（aDSL）に３～９分かかるようになったが何か異常があるのか？	視覚障碍者のため訪問した。4 時間ほどかけて調査したが、その中では再現できず様子見にさせていただいた。（後日連絡があり、やはりクリーンインストールが必要なため、7 月初に当方で対応

		することになった）